

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Perkembangan teknologi informasi di Indonesia semakin menunjukkan peningkatan yang pesat tiap tahunnya. Perkembangan teknologi juga mempengaruhi di bidang bisnis ataupun di bidang lainnya, dengan perkembangan ini para perusahaan sangat membutuhkan terobosan atau ide baru di bidang bisnis tersebut. Karena kemajuan teknologi juga pasti bersentuhan dengan komputer. Komputer juga dapat memberikan informasi yang cepat, tepat dan akurat bagi si pengguna. Dapat mengurangi potensi terjadinya kesalahan pengolahan data secara manual. Tapi di jaman kemajuan teknologi ini pengolahan data masih banyak dilakukan secara manual seperti pembukuan atau pencatatan data penumpang. Sehingga dapat menyebabkan data yang dihasilkan kurang akurat dan efisien[ 1].

Perusahaan Primajasa merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa transportasi yang dimana perusahaan Primajasa tersebut masih belum menggunakan sistem komputerisasi dalam proses pemesanan tiket, pemesanan tiket tersebut masih dilakukan secara konvensional dengan melakukan pencatatan.

Untuk kegiatan pemesanan tiket calon penumpang hanya dapat melakukan melalui Loker atau Via telepon, Dimana pemesanan tiket yang melalui via telepon tersebut sering kali pelanggan mengalami kesulitan untuk menghubungi Cs Primajasa dikarenakan banyaknya telepon yang

masuk dan juga petugas primajasa sering kali mengalami kesulitan untuk mendata kursi atau jadwal yang masih kosong, dan untuk mengecek hal itu di butuhkan waktu yang cukup lama, karena petugas harus mencari data pesanan konsumen yang sebelumnya untuk menghindari kesalahan pengisian data.

Berdasarkan permasalahan tersebut, maka peneliti mengusulkan sebuah penerapan sistem informasi untuk mengatasi permasalahan tersebut dalam penelitian yang berjudul **Aplikasi Tiketing berbasis Website Di Primajasa.**

## **1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah**

Dari beberapa kajian latar belakang diatas ditemukan beberapa aspek permasalahan yang muncul pada Perusahaan Primajasa ini, maka dari itu penulis mengidentifikasi permasalahan yang ada pada Primajasa diantaranya:

### **1.2.1 Identifikasi Masalah**

Dalam penelitian ini penulis mencoba mengidentifikasi masalah yang ada, yakni sebagai berikut:

1. Dengan melakukan pemesanan tiket secara manual terkadang petugas tiket akan kesulitan mendata penumpang dan kesalahan dalam mengisi formulir penumpang tersebut cukup besar kemungkinannya.
2. Kurangnya sarana informasi yang disediakan terkait dengan pelayanan pemesanan tiket dan informasi – informasi lainnya.

3. Untuk melihat jadwal atau melihat kursi yang masih belum terisi, petugas harus melihat transaksi sebelumnya untuk memastikan bahwa jadwal atau kursi tersebut tidak terisi dan Hal ini membutuhkan waktu yang cukup lama.

### **1.2.2 Rumusan Masalah**

1. Bagaimana merancang dan menggambarkan proses tiketing dalam mempermudah pelayanan bagi calon penumpang dalam melakukan pemesanan tiket di Primajasa.
2. Bagaimana merancang sebuah sistem dalam pemesanan tiket, pembatalan tiket, dan pemindahan jadwal yang efektif, dan dapat berjalan dengan baik.
3. Bagaimana pengujian aplikasi ticketing di primajasa agar siap pakai.
4. Bagaimana Implementasi Aplikasi Tiketing berbasis Website Di Primajasa sehingga dapat mengatasi permasalahan yang terjadi.

### **1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian**

Dalam membangun Sistem Informasi Pemesanan Tiket Berbasis Web pada perusahaan Primajasa, Penulis mempunyai maksud dan tujuan tertentu adapun maksud dan tujuan tersebut sebagai berikut:

#### **1.3.1 Maksud Penelitian**

Maksud penelitian adalah untuk membuat suatu aplikasi dalam mempermudah administrasi tiketing bagi primajasa dan mempermudah pelayanan kepada masyarakat pengguna jasa Primajasa.

### **1.3.2 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan maksud dan tujuan penelitian ini, maka dapat dirumuskan tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Untuk merancang aplikasi ticketing di primajasa yang terkomputerisasi dan mempermudah pelayanan bagi calon penumpang dalam melakukan pemesanan tiket
2. Untuk mempermudah konsumen melakukan pemesanan dan meningkatkan penjualan dan jangkauan pemesanan tiket pada perusahaan Primajasa.
3. Untuk mempermudah melakukan pemesanan dan pembuatan laporan booking
4. Untuk mengimplementasikan aplikasi ticketing di primajasa sehingga dapat di meningkatkan kualitas pelayanan bagi konsumen.

### **1.4 Kegunaan Penelitian**

Adapun kegunaan peneliti ini adalah sebagai berikut:

#### **1.4.1 Kegunaan Praktis**

1. Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dan di jadikan sebagai bahan pertimbangan dalam upaya menjalankan sistem informasi penjualan tiket online berbasis website di Primajasa untuk memperoleh efektifitas dan efisiensi dalam pelayanan jasa.

2. Masyarakat

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai informasi tentang Sistem Informasi Pemesanan dan Penjualan Tiket Online pada

Primajasa agar mempermudah pengaksesan informasi dan melakukan transaksi oleh customer.

### 3. Bagian Tiketing

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat membantu kinerja bagian tiketing untuk mempermudah pekerjaan dan dapat memberikan pelayanan yang baik.

## 1.4.2 Kegunaan Akademis

### 1. Bagian Penelitian

Belajar mengimplementasikan sebuah sistem yang telah dipelajari dimasa perkuliahan sehingga nantinya berguna bagi orang lain. Dan Menambah atau memperkaya wawasan pengetahuan mengenai perancangan sebuah sistem yang kompleks yang terjadi didunia kerja yang nyata

### 2. Bagi Peneliti lain

Hasil penelitian ini diharapkan akan memberikan informasi yang bermanfaat sebagai referensi dan bahan studi komperatif bagi rekan peneliti lain yang berminat untuk melakukan penelitian dengan kajian yang sama.

## 1.5 Batasan Masalah

Penulis membatasi permasalahan agar pembahasan tidak terlalu jauh dan meyimpang dari pokok permasalahan, sehingga pembahasan masih dalam lingkup yang berkaitan dengan penelitian, yaitu sebagai berikut :

1. Pengisian data pemesanan akan dilakukan melalui pengisian form secara online sehingga mengurangi terjadinya kesalahan.

2. Pada sistem informasi yang akan di bangun website pemesanan tiket yang bertujuan meningkatkan kualitas pelayanan tiketing di primajasa.
3. Pengisian jadwal pemesanan tiket dan penentuan kursi akan di lakukan secara online, serta peubahan dan pembatalan dilakukan 1 jam sebelum keberangkatan. Pembatalan tiket akan dikenakan potongan harga sesuai ketentuan.
4. Perjalanan hanya untuk pool primajasa bandung ke Jakarta dan Jakarta menuju bandung saja.
5. Penumpang hanya bisa melakukan booking dalam 1 bulan itu saja.

#### 1.6 Lokasi dan Waktu Penelitian

No	Nama Kegiatan	2018																		
		April				Mei				Juni				July						
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4			
1	<u>Identifikasi Kebutuhan</u>		■	■	■															
2	<u>Mengumpulkan data</u>			■	■	■	■													
3	<u>Membangun Sistem</u>							■	■	■	■	■								
4	<u>Menguji Sistem</u>									■	■	■	■	■						
5	<u>Menggunakan Sistem</u>													■	■	■	■			

Tabel 1.1 Jadwal Penelitian

### **1.6.1 Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian dilaksanakan di perusahaan Primajasa yang terletak di Jl. Soekarno Hatta No. 181, babakan ciparay Bandung 402233

### **1.6.2 Waktu Penelitian**

Waktu penelitian dilakukan dari bulan April 2018 bertempat langsung di perusahaan Primajasa.

## **1.7 Sistematika Penulisan**

Untuk memudahkan pembaca dalam upaya mendapatkan gambaran secara menyeluruh tentang skripsi ini, sistematika penulisan skripsi ini terbagi menjadi beberapa BAB beserta pokok pembahasannya, yaitu sebagai berikut:

### **BAB 1 PENDAHULUAN**

Pada bab ini penulis menjelaskan tentang latar belakang, identifikasi dan rumusan masalah, maksud dan tujuan penelitian, kegunaan penelitian, batasan penelitian, batasan masalah dan waktu penelitian serta sistematika penulisan

#### **A. BAB II LANDASAN TEORI**

Pada bab ini penulis akan membahas teori yang digunakan dalam menyelesaikan permasalahan yang ada akan dibahas oleh penulis dan pengertian dari istilah – istilah yang digunakan pada penulisan laporan ini.

#### **B. BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN**

Pada bab ini penulis membahas tentang gambaran umum perusahaan serta stuktur organisasi dan menerangkan tentang metode apa yang digunakan dalam penelitian serta menganalisis sistem dan prosedur yang sedang berjalan.

### **C. BAB IV HASIL DAN PENELITIAN**

Pada bab ini berisi tentang perancangan sistem informasi pemesanan tiket online pada pemandu moda dan bus executive Primajasa.

### **D. KESIMPULAN**

Bab ini membahas mengenai kesimpulan dari objek yang telah diteliti dan kesimpulan dari pembahasan pembuatan skripsi yang telah diselesaikan.